

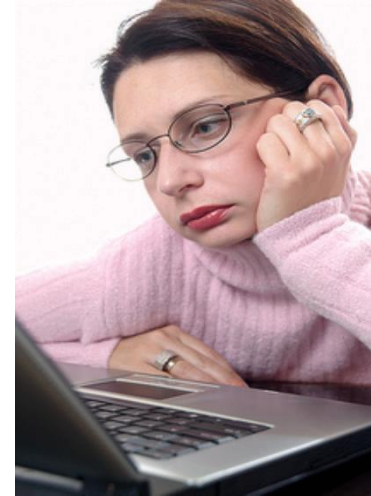
La comunicazione della Pubblica Amministrazione

L'utilizzo dei nuovi media sociali



Da web 1.0...

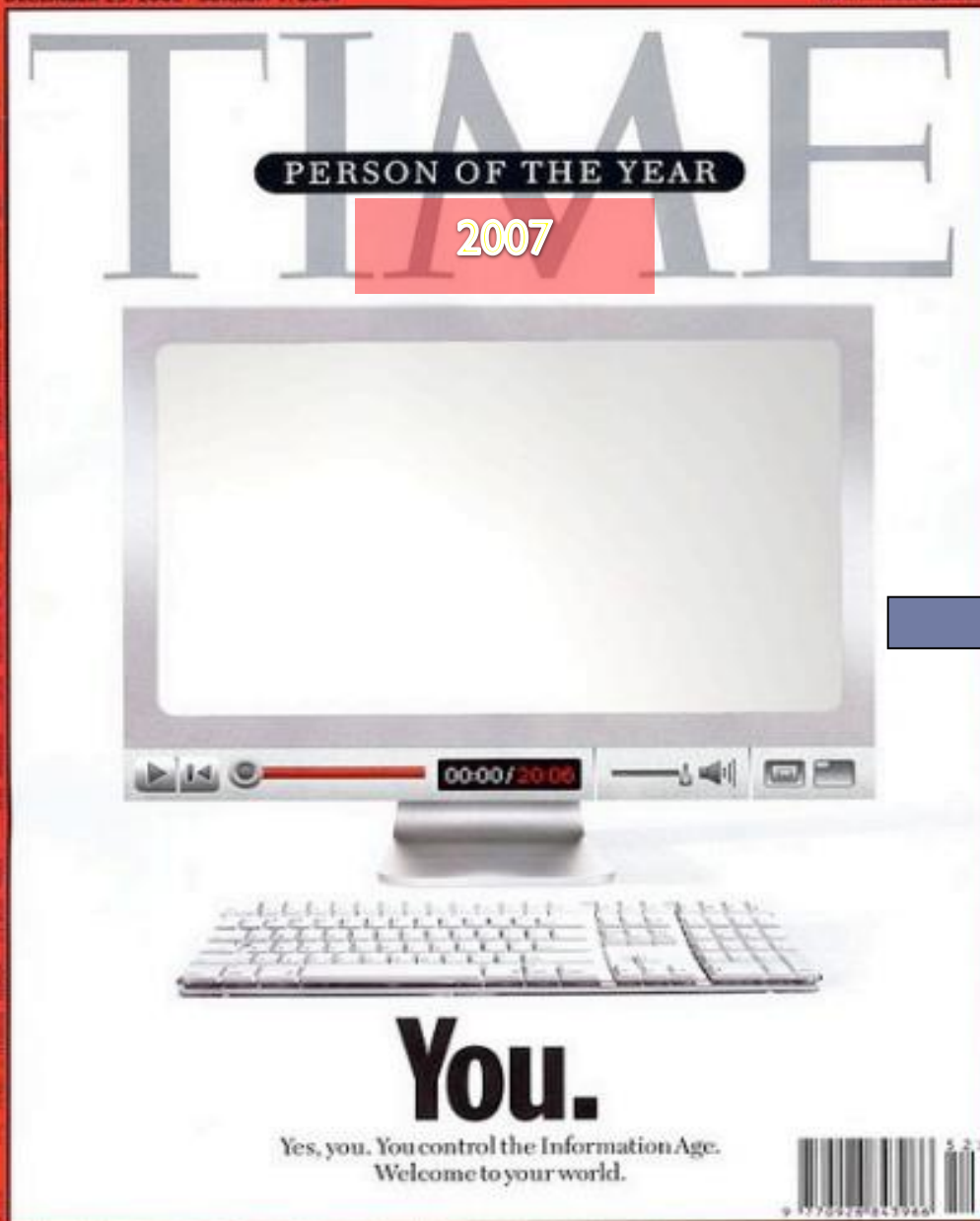
- da elaboratore a ricevente
- appiattimento sul mainstream
- approccio redazionale
- status di utente
- scarso appeal



... a web evoluto e sociale (2.0?)

- fattori determinanti per lo sviluppo: **infrastruttura, tecnologia, cultura**
- paradigmi emergenti: partecipazione, parità, neutralità
- produzione collettiva e economia della conoscenza





Internet fatto dalle persone

Parte abitata della rete

Partecipazione



Social web

Internet è oggi il canale di riferimento per **comunicare con i cittadini**.

Con lo sviluppo delle reti sociali il Web è diventato soprattutto un luogo nel quale si svolgono **conversazioni**, si dialoga, si creano nuove opportunità di relazione tra le persone.

Milioni di utenti in tutto il mondo accedono ogni giorno ai diversi siti sociali, attraverso i quali **le informazioni nascono, circolano e si diffondono** con una velocità e seguendo **percorsi del tutto nuovi**.





Resistenza?

Quali le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per **migliorare la comunicazione e il contatto diretto** con i cittadini?

La PA è chiamata a confrontarsi con le **nuove dinamiche relazionali e partecipative** proprie del Web 2.0

E' necessario **conoscere e presidiare** i luoghi dove i cittadini sono ormai abituati a muoversi, cioè i siti di social networking.



**la PA italiana
può ancora nascondersi?**



La partecipazione spontanea dei cittadini - Esempi

<http://www.fixmystreet.com/>

FixMyStreet[Report a problem](#)[All reports](#)[Local alerts](#)[Help](#)[Contact](#)

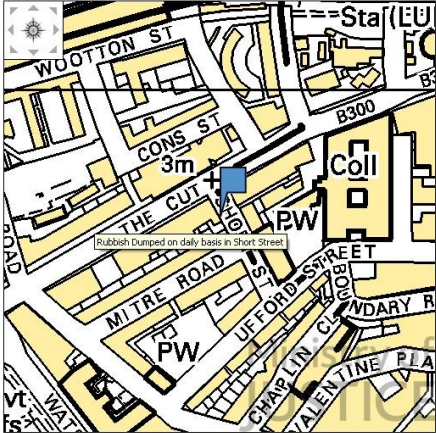
Rubbish Dumped on daily basis in Short Street

Reported in the *Rubbish (refuse and recycling)* category
by *Mike Tuppen Vice Chair, Octavia Hill Residents at 23:26, Wednesday*
Sent to *Lambeth Borough Council* 3 minutes later

Rubbish has been dumped on corner of Short Street for past two years and Lambeth Council seem powerless to act. We have met with street care supervisors on many occasions. Day after day people come, residents and businesses to litter our street. Our Association represent 300 residential properties in Waterloo, 150 of which are adjacent to this unlicensed rubbish tip. We need action and now



[Offensive? Unsuitable? Tell us](#)
[More problems nearby](#)



© Crown copyright. All rights reserved. Ministry of Justice 100037819 2008

[View on Google Maps](#)

Provide an update

Please note that updates are not sent to the council. If you leave your name it will be public. Your information will only be used in accordance with our [privacy policy](#)

[Email me updates](#)

MyBikeLane
GET OUT OF MYBIKELANE!

[Forums](#) [API](#) [Login](#) [Register](#)

Report a bike lane violation
using our anonymous form

Bike Lane Violations from Around the World



007 , Lizenz zum Parken
im Trutz, Frankfurt, HE

Der Superagent läßt grüßen, wahrscheinlich zerschellt und verbrennt ein Radfahrer an diesem Blechberg.

Daß der Asso auch noch in absoluten Halteverbot steht ist garantiert scheißeegal.

reported by *statt_polizei*
on Fri, Feb 05 2010
Tags: *suv*

0 comments

FO0701
1 violation



Hansaallee, bei Monopoly heißt das Frei-Parken
hansaallee, Frankfurt, HE

MTK heißt ja auch Mul*****, Tür*** und Kan*****. Trifft es aber nicht.

reported by *statt_polizei*
on Fri, Feb 05 2010
Tags: *bmw*

0 comments

MTKTH56
1 violation

MyBikeLane Cities

Aachen	0 posts	0 members
Akron	0 posts	3 members
Amherst	0 posts	0 members
Ann Arbor	1 posts	0 members
Arlington	0 posts	0 members
Atlanta	55 posts	26 members
Auburn	0 posts	0 members
Auckland	0 posts	0 members
Austin	0 posts	5 members
Baltimore	13 posts	8 members
Barcelona	0 posts	0 members
Basel	5 posts	1 members
Bath	0 posts	0 members
Bayonne	0 posts	0 members
Belmont	6 posts	1 members
Berkeley	1 posts	2 members
Berlin	20 posts	7 members
Berne	0 posts	0 members
Birmingham	2 posts	2 members
Brixen	0 posts	0 members

<http://www.mybikelane.com/>

La partecipazione guidata

Segnalazione Nr.6374

Visualizza iter

Commenti (2)

Ricevuta da:
BORDIGNON ANTONIO

il: **30/10/2010**

Oggetto:
piazzale parmesan

Tipologia di problema:
Segnaletica stradale

Indicazioni utili:
in piazzale Parmesan sostano auto alla confluenza con via beccaria lato Gelateria Eta beta. Cio' impedisce a chi arriva da via beccaria di vedere le auto che arrivano dalla rotatoria. allego foto.

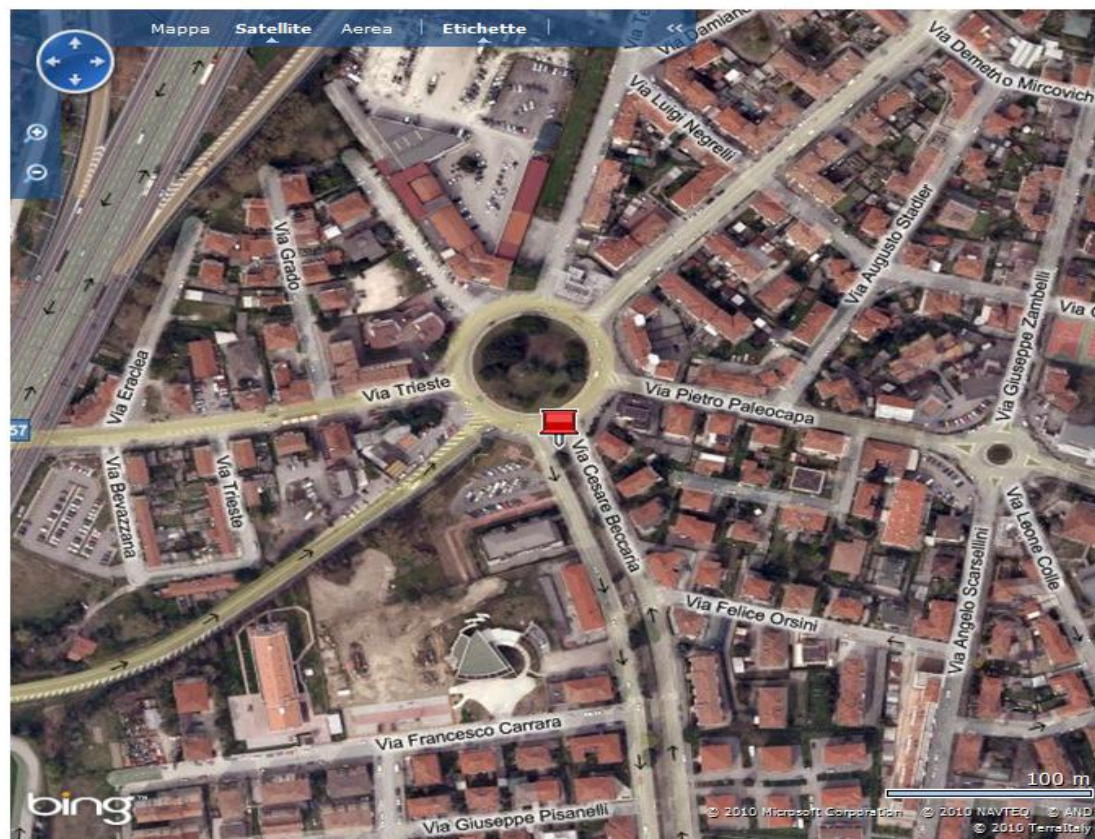
In prossimità di:
VIA CESARE BECCARIA, 1

Stato attuale:
Chiusa

Foto allegate alla segnalazione:



(da: utente)



Indietro

Localizza

<http://iris.comune.venezia.it/>

Governare con i media sociali

Number10.gov.uk
The official site of the Prime Minister's Office

10

Home News Communicate Meet the PM History and Tour Number 10 TV

Enter search terms Go

Top Story



PM sends condolences to flood and tsunami victims

The Prime Minister has sent his condolences to people affected by floods in the Philippines and the South Pacific tsunami.

Hundreds of people in the Philippines died and hundreds of thousands were made homeless after a typhoon hit the country.

Dozens more people are dead or missing on the Solomon Islands and Tonga after a powerful earthquake on Tuesday triggered waves up to 20 feet high which swept across the islands.

Read more: PM sends condolences to flood and tsunami victims

Newsletter

Sign up to our newsletter to keep updated with the latest information from Number 10
[Click here to subscribe](#)

Around the Web

flickr

Latest Photos



[View all images](#)

Share this: [Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#)

Latest News

Friday 2 October 2009

Afghan army training to be centre of NATO efforts - PM

The Prime Minister and the commander of the international forces in Afghanistan have agreed that accelerated training of Afghan army and police needs to be at the centre of NATO's counter-insurgency efforts in future.

Thursday 1 October 2009

Website traffic for September 2009

Number 10 has released its monthly update on website traffic. The information gives a fuller picture of the number of users the site generates and the pages viewed.

Thursday 1 October 2009

60th anniversary of People's Republic of China

The Prime Minister has sent his best wishes to the Chinese people and government and to the Chinese community in Britain, on the 60th anniversary of the founding of the People's Republic of China.

Features

Ben Bradshaw webchat



Culture Secretary Ben Bradshaw will answer your questions on the UK's creative economy on 5 October 2009 at 15.00 BST.

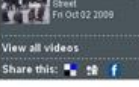
Latest Videos



Pittsburgh Podcast
Thu Oct 01 2009



Climate Call
Thu Oct 01 2009



Free Key Challenges
Thu Oct 01 2009



Diversity at Downing Street
Fri Oct 02 2009

[View all videos](#)

Share this: [Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#)

Latest Commentary

DowningStreet @ednet Top are:
IE7 22%, IE9 20%, IE6 12%,
Firefox 5.3 9%, FF3.5 2.7%,
FF3.0 1.4 5%, FF2.0 0.7 4%, Safari
4.0 3.4%, Chrome 2.0 172.43 2%,
02 October 2009 10:46:44

Number10.gov.uk

10

Home News Communicate Meet the PM History and Tour Number10tv

Q: Student Finance

Question from YouTube User



0:04 / 0:14

Answer from: **askthetom**



0:02 / 0:46



Q: Employment and Support Allowance



Q: Strong Economy



Q: Well Placed To Move Forward



Q: National Debt

<http://www.number10.gov.uk/>

Governare con i media sociali

YouTube [Video](#) | [Canali](#) | [Community](#) | [Carica](#) [Registrati](#) | [QuickList](#) | [Guida](#) | [Accedi](#) | Sito: 

THE GENOA MUNICIPALITY CHANNEL

Welcome to Genoa



[Video](#) | [Playlist](#) | [Gruppi](#) | [Iscrizioni](#)

Genoa Municipality Channel



GenoaMunicipality
Iscritto il: 07 marzo 2008
Ultimo accesso: 1 ora fa
Video guardati: 436
Iscritti: 179
Visualizzazioni canale: 4842

THE GENOA MUNICIPALITY CHANNEL shows past, present and future Genoa through thematic videos which represent the City, its history, its cultural and touristic offer.
The GMC is the result of teamwork, coordinated by the Municipality of Genoa, among institutions which have made their files and documents available with the common goal of promoting Genoa and its image through the Web.
In a resource lacking global society, culture is the only good which can grow limitless and damaging nothing and no one.



00:29 / 04:48

sjc.youtube.com...

<http://www.youtube.com/genoamunicipality>

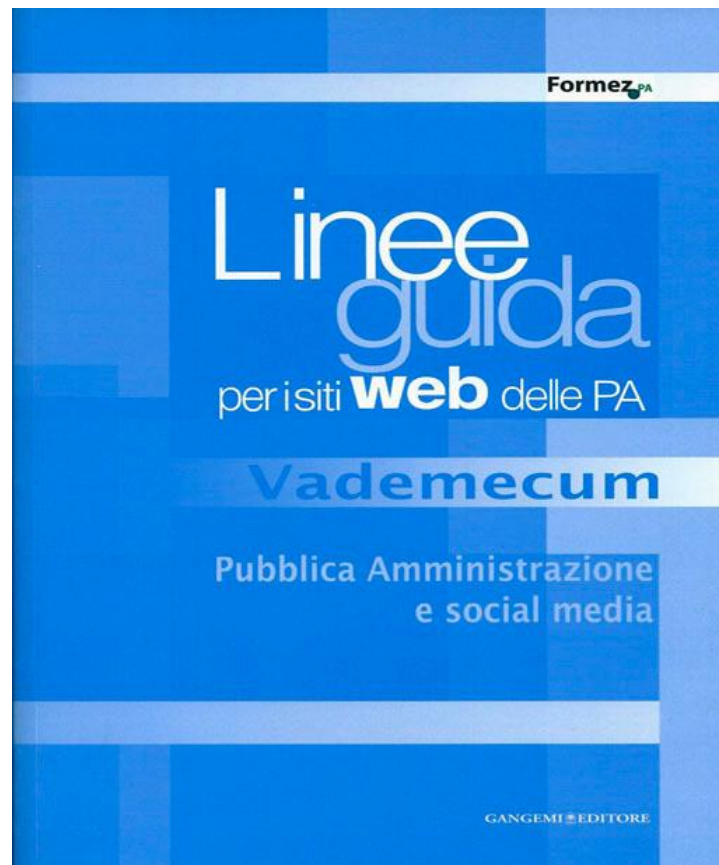
Principali piattaforme social per tipo di condivisione

<i>Condivisione di stato</i>	Facebook, Twitter, Google Plus
<i>Condivisione di immagini</i>	Flickr, Pinterest , Instagram
<i>Condivisione di video in diretta e/o registrati</i>	YouTube, Vimeo, Joost, Dailymotion
<i>Condivisione di notizie e segnalibri</i>	Google Reader, Digg, Delicious, StumbleUpon
<i>Condivisione di documenti</i>	Slideshare, Scribd, Issuu
<i>Condivisione di mappe</i>	Google Maps, Mappy
<i>Blogging e micro-blogging</i>	Wordpress, Blogger, Movable Type, LiveJournal, Tumblr, Posterous
<i>Condivisione di luoghi</i>	FourSquare, Gowalla, MobNotes
<i>Organizzazione di eventi</i>	Eventbrite, Amiando
<i>Condivisione di informazioni professionali</i>	Linkedin, Viadeo, VisibleMe
<i>Pubblicazione di domande</i>	Quora, Ask



La PA ha il dovere di **mettere a disposizione** del cittadino **le informazioni** che richiede e di **informarlo** su determinati temi nei tempi e nei modi opportuni.

Oggi oltre al manifesto sui muri **è necessario presidiare le piazze digitali** con gli strumenti adeguati e la competenza digitale.





UNA SFIDA PER LA PA LOCALE?

Da un'immagine spesso centrata sugli sportelli per l'erogazione dei servizi ...
... verso una nuova identità legata alla ricerca della **performance**, del miglioramento della **qualità** percepita dagli utenti e della capacità di **ascolto** dei cittadini

È specialmente in questa dimensione di ascolto (e dell'informazione puntuale) che assumono un ruolo sempre più rilevante i social media

Sul nuovo ruolo della PA locale si veda: "Le ICT nei Comuni italiani", anno 2009", Ancitel

MISURARE, VALUTARE, DECIDERE



Ciò che manca fortemente oggi in Italia è la capacità di valutare la reale **ricaduta economica dell'innovazione**

Quanto può far risparmiare digitalizzare l'intera filiera di un servizio?

Quanto costa un cavillo BurocraEco cartaceo al sistema paese?

Qual è la differenza di costo fra un servizio erogato on line ed uno erogato off line? E presso un intermediario?

Cosa ne pensano i ci'adini? Occorre ascoltare...

(Interessante sperimentazioni con il progetto IQuEL, Programma Elisa – Ministero per i rapporti con le regioni www.iquel.it)

Barriere percepite nella diffusione di strumenti web 2.0 presso le imprese



Fonte: "Enterprise 2.0: la rivoluzione che viene dal web", 2008, School of Management Politecnico di



CONSIDERAZIONE

Molte casi di successo nel mondo del web 2.0
caratterizza l'aver saputo rinunciare per primi
qualcosa: **cedere una parte del controllo per
beneficiare di risorse della collettività**

Wikipedia ha delegato parzialmente il controllo
editoriale

I siti di scambio musicale hanno ceduto il controllo
del catalogo

Google affida ai navigatori con il loro
comportamento la costruzione del ranking delle
pagine web

LE PAUSE COSA SONO IN GRADO DI CEDERE?



Le PA sono disposte a “perdere il controllo” su alcuni servizi o informazioni



Afraid of losing control?
Get over it! Control is an illusion”

Fonte: Giovanni Farneti

Comune di Roma | Sito istituzionale v 2.0

File Modifica Visualizza Cronologia Delicious Segnalibri Strumenti ?

http://www.comune.roma.it

ROMA

v beta Comune di Roma

Personalizza + Entra + Parla + Ricerca Vai

Home >

Parla con il Sindaco



"Userò questo spazio per ascoltare e parlare con voi della nostra città"

Gianni Alemanno
Sindaco di Roma

[Mi scrive la signora Anna...](#)
Lunedì 15.43 - Letto: 346 volte - Commenti: 34

[A proposito delle liste elettorali...](#)
Sabato 13.26 - Letto: 34 volte - Commenti: 23

[Un'idea per lo sviluppo della città](#)
Venerdì 8.20 - Letto: 21 volte - Commenti: 5

Leggi tutti > Leggi i più visti >

In primo piano

Campidoglio, nuovi concorsi pubblici per un Comune più efficiente

Roma, 1 marzo - Il Campidoglio dà il via alla nuova stagione dei concorsi: come preannunciato da due settimane, sono stati pubblicati 22 bandi per 1.995 posti di lavoro.

[Leggi tutto >](#)



La mia città

 Inserisci l'indirizzo e leggi tutto quello che accade vicino a te

Mi interessa

Ed entro

[News](#)

[Albo pretorio](#)

[Segnalazioni](#)

[Traffico](#)

Leggi tutti > Segnala >

Guarda la città

 Guarda su mappa tutti i servizi

Live in Rome

 Tutto sul turismo in Roma

Giunta e Consiglio

Cerca



Enrico Cavallari
[Biografia](#)
[Invia una mail](#)



Sveva Belviso
[Biografia](#)
[Invia una mail](#)

[Guarda tutti >](#)

Traffico in diretta



Contatta il Comune

Tutti gli uffici in linea per te

Cerca ufficio

Scegli lingua

Chiama Roma 060606 

Vivi Roma 060608 

[Guarda tutti >](#)

Romacast

 Resta aggiornato con la città

Esempio di portale
interattivo
sviluppato per la città di
Roma
Prototipo presentato in
occasione dell'Expo di
Shanghai da Engineering

Comune di Roma | Sito istituzionale v. 2.0

Modifica Visualizza Cronologia Delicious Segnalibri Strumenti ?

http://www.comune.roma.it

iROMA

v beta Comune di Roma

Personalizza + Entra - Parla + Ricerca Vai

Ciao Francesco Rossi Oggi è 23/03/2010 - ore 22:30

[Il mio profilo](#) [Impostazioni](#) [Guida](#) [Esci](#)

Home > [iRoma](#) > [Miei servizi](#) > [Iscrizione Asilo Nido](#) > Documentazione e comunicazioni

[Parla con il Sindaco](#)

[La città da A a Z](#)

[Traffico in diretta](#)

[Guarda i servizi](#)

[I miei servizi](#)

[Cassetta postale](#)

[I miei pagamenti](#)

[Agenda e scadenze](#)

[Discuti e collabora](#)

[La mia città](#)

Esplora servizi presentati 2007 - 2008 - 2009 - 2010 2010 (5 servizi): 1, 2

Richiesta ISEE

Iscrizione Nido

Richiesta Pediatria

Variazione TARSU

Iscrizione Nido

Documenti allegati

Documentazione e comunicazioni

[chat](#) [voice](#) [mail](#) [bozze](#) [fax](#)

Data: 18/03/2010 11.23
Oggetto: discussione con: [Ufficio scuola](#)

Data: 11/02/2010 09.13
Oggetto: discussione con: [Ufficio scuola](#)

3 documenti : 1 - 2

Servizi collegati

A che punto è il servizio?

Comunità di cittadini

Contatta ufficio

Nuovo servizio

(SEZIONE DA STAMPARE E UTILIZZARE COME MODELLO PER LA DOMANDA)

N. PROGRESSIVO DATA N. PROTOCOLLO DATA
Da compilare a cura delle Scuole Da compilare a cura del Municipio

AL COMUNE DI ROMA MUNICIPIO
SCUOLA DELL'INFANZIA

Domanda di iscrizione alla Scuola Comunale dell'Infanzia
Anno Scolastico 2010/2011

Tutte le dichiarazioni contenute nella presente domanda sono autenticate dal sottoscritto in possesso della responsabilità parentale che si assume ai sensi dell'art. 30 del D.P.R. n. 445/2008 per fornire la richiesta di iscrizione. Il sottoscritto si impegna a fornire i dati veritieri, a non omettere, falsificare o alterare le informazioni fornite, a non utilizzare i dati per scopi diversi da quelli dichiarati, a non cedere i diritti di iscrizione, a non cedere i benefici connessi con la presente domanda di iscrizione alla Scuola dell'Infanzia.

Il sottoscritto dichiara quanto segue (Art. 46 - 47 D.P.R. 18 dicembre 2008, n. 445):

Parte I - Dati del richiedente in qualità di:
☐ Padre ☐ Madre ☐ Tutore ☐ Affidatario

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita _____ Comune di nascita _____

Stato _____ Cittadinanza _____ Codice fiscale _____

Indirizzo _____ n. civico _____

Comune di residenza _____ Prov. _____ C.A.P. _____ Municipio _____

Telefono _____ Cell. _____

Dati della bambina/bambino:
Cognome _____ Nome _____ Sesso _____

Data di nascita _____ Comune di nascita _____

Stato _____ Cittadinanza _____

Codice fiscale _____

Indirizzo _____ n. civico _____

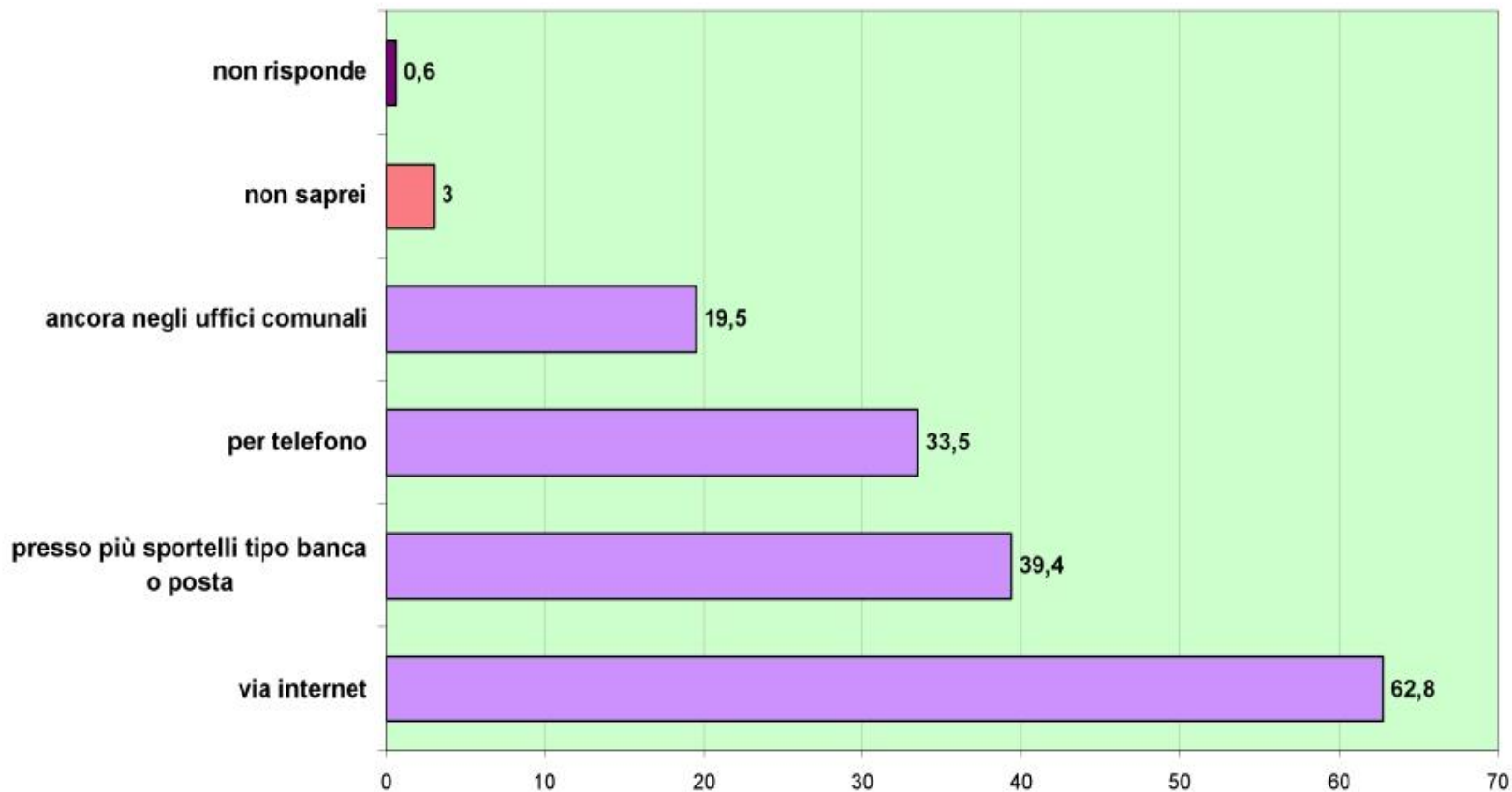
Comune di residenza _____ Prov. _____ C.A.P. _____ Municipio _____

Visualizza pagina 1 di 1

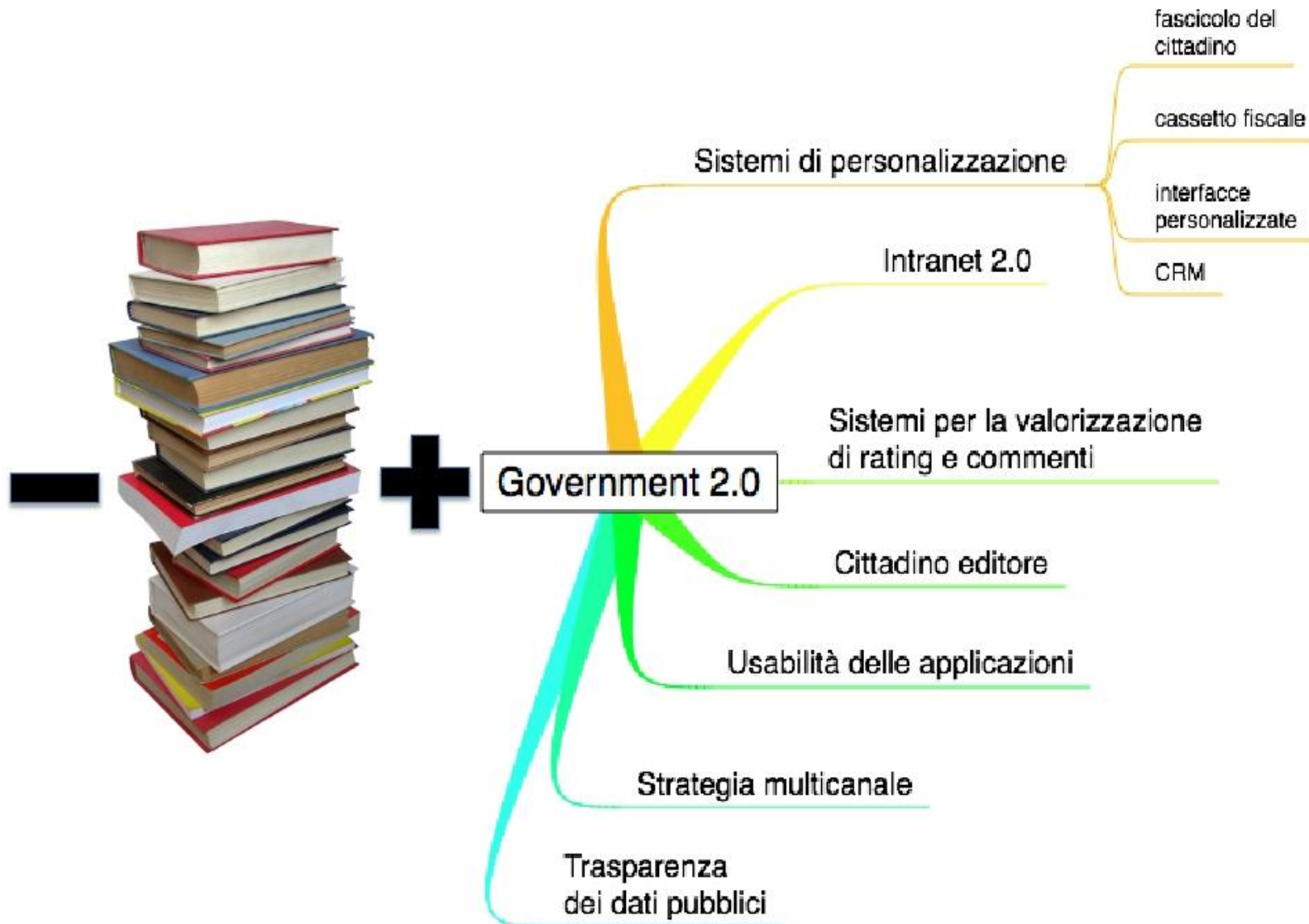
Esempio di portale interattivo sviluppato per la città di Roma

Prototipo presentato in occasione dell'Expo di Shanghai da Engineering

Oggi per certificati, iscrizioni, pagamenti la maggior parte delle persone va agli uffici comunali. Nel prossimo futuro, per evitare code, spostamenti e perdite di tempo, per lei quale dei seguenti modi sarebbe più comodo? (Multipla 1619 risposte)



Fonte: la comunicazione del Comune di Modena – maggio 2009 – campione: 1000 _ci9adini



Creazione di una **relazione di prossimità nuova** e più efficace

Il cittadino non **è** soltanto un target da colpire con un messaggio o con un servizio, ma **un attore con il quale interagire** attivamente e da coinvolgere a più livelli nella vita e nelle scelte della PA.

Possibilità nuove e nuove responsabilità.

Essere presenti e attivi nei siti di social networking **è** per la PA **una scelta**. Non esistono normative che obblighino o spingano in tale direzione gli organi della PA.

Sviluppare una presenza attiva nei siti di social networking da una parte consente al cittadino di ricevere **un servizio complessivamente migliore**, dall'altra permette alla PA di innalzare il rapporto di **efficienza/efficacia** delle prestazioni erogate.



Opportunità dei media sociali

Ascolto, dialogo, fiducia	I <i>social network</i> consentono di sviluppare un dialogo con i cittadini e, attraverso esso, sviluppare un rapporto di fiducia	La disponibilità al dialogo dell'Amministrazione si traduce in una maggiore fluidità nei rapporti
Trasparenza	I <i>social network</i> consentono di sviluppare il concetto di trasparenza da obbligo normativo a strumento di partecipazione	La trasparenza della PA, favorita dal dialogo indotto dai <i>social network</i> , consente uno sviluppo più ampio del sistema dei servizi. La disponibilità di dati pubblici consente al cittadino un maggior livello di consapevolezza e alle aziende di trasformare tali dati in uno strumento di sviluppo
Collaborazione	I <i>social network</i> consentono di attivare meccanismi di collaborazione tra Amministrazione e cittadini, stimolando la cittadinanza attiva e la partecipazione	Lo sviluppo di un rapporto di collaborazione aumenta il livello di consapevolezza

Facebook

Offre **tipologie di spazio** con caratteristiche, finalità e pubblico di riferimento diverse:

- **profili**,
- **pagine ufficiali** (da privilegiare, permettono di avere più di 5000 “amici”)
- **pagine sociali**,
- **gruppi**
- **eventi**



Condivisione di materiali di natura diversa: aggiornamenti testuali, link, fotografie, video, eventi, domande ecc.

Azioni:

- **scrittura**,
- Attribuzione di preferenza (attraverso il “**mi piace**”),
- redazione di **commenti** sulle bacheche altrui,
- **condivisione** di un contenuto generato da terzi,
- **creazione di etichette** (tag) utili a descrivere un materiale e collegarlo ad altri utenti

Youtube

Gestire e alimentare uno o più **canali video**

Integrare con altri media sociali, siti e blog



Caratteristiche e uso:

- possibilità di **incorporare** i video all'interno di altri siti web, generando il codice HTML necessario
- utilizzare come **repository** gratuito dei propri contenuti multimediali,
- distribuire** documenti multimediali (video), interviste, servizi su attività, novità o progetti dell'Amministrazione

10 Raccomandazioni

- Policy d'uso
 - Social media policy interna
 - Social media policy esterna
 - Piano di comunicazione
 - Pianificazione strategica
 - Modalità dell'ascolto e del dialogo
 - Piano editoriale
1. osservare i termini di servizio del social media;
 2. costruire account facilmente individuabili come appartenenti all'Amministrazione;
 3. ascoltare le richieste dei cittadini;
 4. definire un piano editoriale per il lavoro sociale;
 5. formulare un patto chiaro con i cittadini,
 6. dare continuità nel tempo alla propria presenza sui social media;
 7. agire secondo una logica di beta permanente;
 8. organizzare le informazioni ottenute dai cittadini;
 9. integrare i social media nel piano di comunicazione;
 10. creare una relazione fiduciaria con la comunità.



Ora tocca a voi...

Home @ Connect # Discover Me Search

Azienda USL Bologna
@AUSLBologna
863 TWEETS
236 FOLLOWING
1,135 FOLLOWERS

L'Azienda USL di Bologna promuove e tutela la salute, individuale e collettiva, di tutti i cittadini, residenti e comunque presenti nel proprio territorio.
Bologna · <http://www.ausl.bologna.it>

Tweet to Azienda USL Bologna
@AUSLBologna

Tweets

Following
Followers
Favorites
Lists
Recent images

43 Azienda USL Bologna @AUSLBologna 21 Sep
@DaniRaffaelli è un evento pensato per i professionisti che lavorano con persone affette da demenza, più info qui goo.gl/DcwS1
View conversation

43 Azienda USL Bologna @AUSLBologna 21 Sep
La Giornata di @AUSLBologna: la sanità sui quotidiani di oggi
goo.gl/sc1X5
Expand

43 Azienda USL Bologna @AUSLBologna 21 Sep
È la giornata mondiale Alzheimer: domani, un convegno sulle demenze a Bologna goo.gl/me0NF
Expand

43 Azienda USL Bologna @AUSLBologna 20 Sep

Home @ Connect # Discover Me Search

AUSL di Rimini
@AUSLRimini
187 TWEETS
7 FOLLOWING
191 FOLLOWERS

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Rimini assicura i livelli essenziali ed uniformi di assistenza nell'ambito territoriale della Provincia di Rimini
Rimini, Emilia-Romagna, Italy · <http://www.ausl.rn.it>

Tweet to AUSL di Rimini
@AUSLRimini

Tweets

Following
Followers
Favorites
Lists

Similar to AUSL di Rimini

hotel_rimini @hotel_rimini Follow

visit Rimini @visit_rimini Follow

33 AUSL di Rimini @AUSLRimini 21 Sep
Rimini, 20 ottobre 2012 - La Malattia di Huntington: dalla Clinica alla Terapia - bit.ly/TcPqoN
Expand

33 AUSL di Rimini @AUSLRimini 21 Sep
Pievesestina, 27 ottobre 2012 - Convegno di Genetica Medica - bit.ly/VkinwI
Expand

33 AUSL di Rimini @AUSLRimini 21 Sep
Rimini, 20 ottobre 2012 - La Malattia di Huntington: dalla Clinica alla Terapia goo.gl/tb/i6hP5
Expand

33 AUSL di Rimini @AUSLRimini 21 Sep
Pievesestina, 27 ottobre 2012 - Convegno di Genetica Medica
goo.gl/tb/i6hP5

ESSERCI è diverso da STARCI!